

**EFEKTIFITAS PELAKSANAAN TUGAS PEMERINTAHAN
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
KANTOR CAMAT TANAH PUTIH
KABUPATEN ROKAN HILIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



LISA HERPIKA

NIM : 10775000201

ROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2013

ABSR TAK

EFEKTIFITAS PELAKSANAAN TUGAS PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT TANAH PUTIH KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh: Lisa Herpika

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas dari pelaksanaan tugas pemerintahan tersebut dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, quistioner, dan observasi. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul diolah dan dianalisa dengan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing permasalahan, lalu memberikan interprestasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini, efektifitaas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dilihat atau dinilai dari standar efektifitas kerja suatu pelaksanaan tugas dalam pelayanan administrasi yang diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 6 Tahun 1995. Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing sub variabel penelitian yang dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Kurang Efektif.

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	i
Halaman pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Abstrak.....	xi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	7

BAB II : TELAAH PUSTAKA

2.1. Efektifitas.....	9
2.2. Pelaksanaan Tugas.....	10
2.3. Pemerintahan.....	12
2.4. Kepemimpinan.....	15
2.5. Pelayanan Dan Administrasi.....	19
2.6. Kecamatan.....	25
2.7. Defenisi Konsep.....	27
2.8. Defenisi Operasional.....	29
2.9. Hipotesa.....	31

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Lokasi Penelitian.....	33
3.2. Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.3. Populasi Dan Sampel.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Analisis Data.....	36

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Keadaan Geografis Wilayah.....	37
4.2. Keadaan Penduduk.....	37
4.3. Sarana Pendidikan di Kecamatan Putih di Kabupaten Rokan Hilir.....	38
4.4. Mata Pencarian.....	38
4.4. Pemeluk Agama di Kecamatan Tanah Putih.....	39
4.5. Keadaan Pegawai Kantor Camat Tanah Putih.....	40
4.6. Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.....	43

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Identitas Responden.....	49
1.2. Jenis Kelamin Responden.....	49
1.3. Tingkat Umur Atau Usia Responden.....	50
1.4. Tingkat Pendidikan Responden.....	51

BAB VI : PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Tujuan pembangunan nasional sebagaimana yang diamanatkan dalam pancasila dan pembukuan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, serta untuk melakukan perubahan sosial yang meliputi berbagai bidang kehidupan dalam masyarakat bangsa menuju keadaan yang lebih baik dan maju sesuai dengan cita-cita bangsa. Pemerintah melaksanakan pembangunan diseluruh wilayah Indonesia secara kontinuitas untuk kesejahteraan seluruh rakyat.

Agar tujuan pembangunan yang dikemukakan diatas tersebut dapat dicapai yakni melalui pembangunan yang direncanakan dengan baik dan dilaksanakan secara bertahap, terarah, dengan mengerakkan segenap potensi yang ada, serta diperlukan adanya sumber daya manusia yang memiliki kapasitas, dan semangat kerja dalam melaksanakan pemerintahan. terutama melalui pembangunan organisasi yang merupakan suatu faktor yang sangat menunjang kelancaran dari setiap aspek yang akan dibangun.

Pembangunan organisasi tersebut merupakan pergerakan dari sumber-sumber terutama penyusunan orang-orang untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang seefektif mungkin dalam pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itu aparat pemerintah terutama di daerah atau wilayah

kecamatan perlu melaksanakan fungsi dan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Dimana birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrument penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan operasi pelaksanaan yang mampu, tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya didalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalanya proses pembangunan.

Sebagai wakil pemerintah diwilayah dibidang pemerintahan, adapun sebutan untuk tiap-tiap wilayah di dalam pasal 24 ayat (2) undang-undang No 32

Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah disebutkan bahwa:

- a. Provinsi disebut gubernur
- b. Kabupaten disebut Bupati
- c. Kota disebut Walikota
- d. Sedangkan untuk kecamatan adalah camat sebagai perangkat daerah.

Berdasarkan pasal tersebut terlihat adanya beberapa tingkat Kepala Wilayah, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membatasi kepada wilayah kecamatan yang disebut camat. Dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan, kecamatan membutuhkan tenaga kerja atau pegawai yang berkualitas dan

terampil, Karena efektif tidaknya suatu pelaksanaan tugas di dalam mengerjakan sebuah pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai hal tersebut tergantung kepada bimbingan dari seorang pemimpin terhadap bawahannya, Camat sebagai pemimpin organisasi harus dituntut untuk mampu melaksanakan tugas kepemimpinannya dengan baik.

Didalam SK Gubernur Riau Nomor Kpts. 39/1996 dan undang-undang Nomor 109/III/1994 tentang susunan dan organisasi tata kerja Sekretariat daerah, DPR, pemerintahan kecamatan dan Desa/Kelurahan, dijelaskan bahwa tugas dan tanggung jawab Camat adalah membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan.

Mengenai perangkat daerah berdasarkan pasal 126 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/Kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan ini ditetapkan oleh peraturan daerah.
- b. Kepala kecamatan disebut camat.
- c. Camat diangkat oleh bupati atau wali kota atas usul sekretaris daerah dari pegawai sipil yang memenuhi syarat.
- d. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.

Kecamatan Tanah Putih adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. Yang merupakan salah satu wujud nyata dari suatu organisasi atau lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan. Agar tujuan dapat dicapai, aparatur atau petugas pemerintahan yang ada di kecamatan harus dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan, Dari keluhan masyarakat yang saya dengar di lapangan, diketahui bahwasanya pelaksanaan tugas pemerintahan didalam penyelesaian pekerjaannya kurang efektif, terutama dalam pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, salah satu yang terjadi masalah keterlambatan penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi yang tidak tepat pada waktu atau jadwal yang ditentukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1 Tugas Pemerintahan dalam bidang pelayanan administrasi yang selesai dan yang seharusnya selesai pada Kantor Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Waktu Penyelesaian	
		Waktu Maksimal	Realisasi Penyelesaiannya
1.	Kartu Keluarga (KK).	14 Hari	30 Hari
2.	Pengurusan Surat Keterangan Pindah	1 Hari	3 Hari
3.	Pengurusan Surat Keterangan Berdomisili	1 Hari	3 Hari

Sumber data : Dari masyarakat dan Kantor Camat 2011.

Dari table I.1 di atas jika dilihat waktu penyelesaian berdasarkan Perda (Peraturan Daerah) Kabupaten Rokan Hilir No.37 Tahun 2002 yaitu Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Rokan Hilir. Untuk lamanya proses pembuatan Kartu Keluarga hingga selesai pihak Kecamatan meminta waktu selama 14 hari, Sedangkan pengurusan surat keterangan pindah dan pengurusan surat keterangan berdomisili pihak kecamatan meminta waktu cuma 1 hari, Tetapi pada kenyataannya masyarakat yang mengurus hal tersebut tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan menurut peraturan yang dikatakan dari pihak kecamatan, Maka dapat dilihat bahwasanya tugas-tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Tanah Putih masih mengalami keterlambatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan pendapat Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas dalam pelaksanaan sebuah tugas ialah dengan memperhatikan secara serempak salah satu konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan, yang mana efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sistematis yaitu melihat pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan

atau keahlian khusus.serta bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Dimana berdasarkan data dan fenomena yang terjadi diatas, dapat dilihat gejala-gejala yang ditemui di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir yaitu masih adanya pelaksanaan tugas pemerintahan didalam menyelesaikan pekerjaannya dalam pelayanan administrasi yang dibutuhkan masyarakat belum sesuai dengan waktu atau jadwal penyelesaian secara efektif yang ditetapkan pihak kecamatan Tanah Putih berdasarkan Peraturan yang disepakati. Dan pihak petugas atau pegawai selalu mengulur-ulurkan waktu dalam penyelesaian tugas. Berdasarkan observasi penulis dilapangan penulis melakukan wawancara dengan masyarakat, ini hasil kutipan wawancara penulis tanggal 21 November 2012 bersama Bapak Junaidi beliau mengatakan:

“Kemaren saya ada mengurus kartu keluarga di Kantor Camat kita tapi waktu yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat ini tidak sesuai dengan peraturan dan mekanisme yang ada, menurut peraturan yang sudah ditetapkan 14 hari sudah siap tapi ketika saya datang ternyata kartu keluarga saya belum juga siap pada hal sudah jangka waktunya untuk siap, apa alasannya kenapa kartu keluarga saya belum siap, saya tidak tau dan diapun tidak memberikan alasan apa pun kepada saya, kenapa belum selesai, dan saya pun waktu itu tidak bertanya, sebenarnya salah saya juga mengapa gak bertanya.”

Bertitik tolak dari gejala-gejala yang ada, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : ***“Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir”***.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala yang ditemui di lokasi penelitian, maka dapat dirumuskan perumusan masalah penelitian ini yaitu :

“Bagaimana efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas dari pelaksanaan tugas pemerintahan tersebut dalam pelayanan administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

- a Untuk diri penulis sendiri, sebagai wujud implementasi teori-teori yang di dapat dari bangku perkuliahan khususnya di jurusan Administrasi Negara
- b Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan, serta manfaat untuk pihak lain, sebagai memperkaya kepustakaan dan menjadi sumber bagi peneliti berikutnya dalam penelitian yang sama.

1.5. Sistematika Penulisan.

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka

Di dalam bab ini, penulis membahas tentang konsep-konsep teoritis yang relevan dengan judul penelitian dimana teori tersebut antara lain efektifitas, pelaksanaan tugas, pemerintahan, kepemimpinan, pelayanan, administrasi, kecamatan.

BAB III : Metode Penelitian

Di dalam bab ini, peneliti membahas tentang lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Di dalam bab ini, penulis membahas keadaan geografis, dan tofografi Kecamatan Tanah Putih, Tugas dan Fungsi Pemerintah, uraian tugas pemerintahan Kecamatan Tanah Putih.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian Di dalam bab ini, penulis menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

di dalam bab yang terakhir ini, berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Efektifitas.

Apabila berbicara tentang efektifitas, berarti berawal dari kata efektif. Efektifitas adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. selanjutnya harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang ikut menetapkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil dan berhasil guna. Menurut kumorotomo (2005:362) efektifitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu tugas dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut I Nyoman Sumaryadi, (2005:105) Efektifitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Pada dasarnya, efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi yang ditetapkan. Efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, dan

apabila unit organisasi yang didalam melaksanakan kegiatan keluar tidak mencapai tujuan organisasi, maka unit tersebut dikatakan tidak efektif.

Efektifitas merupakan pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil.

Menurut Siagian, (2002:171) apabila seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk mencapai kegiatan tersebut. arti jumlah jenis sumber-sumber yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah ditetapkan pula.

2.2.Pelaksanaan tugas.

Kemudian berbicara tentang pelaksanaan tugas, bahwasanya yang dikatakan pelaksanan tugas adalah jumlah pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pekerjaan yang dilakukan. Menurut Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweing (2002:26) suatu hal yang penting bahwa pelaksanan tugas yang baik biasanya akan memberikan kepuasan.

Sedangkan Menurut Jhon Soeprihanto, (2002:99) peningkatan kelancaran atau pelaksanaan tugas didalam suatu organisasi secara tepat dan baik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

- a. Pembagian tugas
- b. Kemampuan bekerja sama

- c. Menyelesaikan tugas tepat pada waktunya
- d. Pemberian hasil kerja yang tepat.

Dengan adanya indikator untuk menilai kelancaran tugas di dalam suatu organisasi secara tepat dan baik sehingga dapat diketahui penyimpangan-penyimpangan tugas yang merupakan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Selanjutnya menurut FX. Soejadi (1997 : 26) pelaksanaan tugas yang baik adalah :

- a. Menghindari terjadinya pemborosan di dalam pendayagunaan faktor tenaga kerja, biaya, volume kerja, material, waktu, tahap pekerjaan dan sebagainya.
- b. Menghindari kemacetan-kemacetan dan kesimpangsiuran, sehingga terciptanya efektifitas tugas dalam proses tercapainya tujuan.
- c. Menjamin adanya pembagian kerja, waktu dan koordinasi yang setepat-tepatnya, sehingga kesederhanaan pekerjaan dapat dilaksanakan.

Jadi yang dimaksud dengan efektifitas pelaksanaan tugas adalah realisasi dari suatu jumlah kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan baik yang diselenggarakan maupun yang sudah dikerjakan secara efektif.

M. As'ad (1999:25) menjelaskan setiap pekerjaan atau tugas dapat dikatakan efektif ditentukan oleh pencapaian sasaran yang ditetapkan dan dengan menggunakan waktu yang dicapai.

Adapun standar efektifitas kerja suatu pelaksanaan tugas pelayanan administrasi yang diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 6 Tahun 1995, antara lain:

- a. Adanya Kejelasan, agar pekerjaan itu dapat efektif didalam suatu pelaksanaan tugas dari setiap proses pekerjaan ditentukan secara jelas mengenai hak dan kewajiban serta tujuan yang jelas dari pekerjaan yang dilakukan di dalam sebuah pelaksanaan tugas pelayanan administrasi tersebut.
- b. Adanya Keterbukaan, untuk memperlancarkan kegiatan atau pekerjaan didalam suatu pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, mekanisme serta tata cara yang dibebankan diinformasikan secara terbuka, serta mudah dimengerti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
- c. Efisien, supaya pekerjaan itu dapat efektif didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, maka perlu ditetapkan pola pekerjaan yang tepat pada fungsi dan mekanismenya.
- d. Ketentuan waktu, agar pekerjaan itu efektif dalam setiap pelaksanaan tugas ditentukan waktu proses penyelesaiannya dan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2.3. Pemerintahan.

Menurut kamus, istilah *government* dapat diartikan pemerintah dan dapat juga diartikan pemerintahan.

Beberapa konsep tentang pemerintahan yaitu :

- a. Badan publik, yaitu semua badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute *providing* suatu jasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi.
- b. Pemerintahan dalam arti terluas adalah semua lembaga Negara seperti diatur di dalam UUD (konstitusi) suatu Negara.
- c. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga Negara yang oleh konstitusi negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat misalnya di Indonesia di bawah UUD 1945: kekuasaan pemerintahan meliputi fungsi legislative dan fungsi eksekutif. Bahkan kepada presiden dilimpahkan.
- d. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga Negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
- e. Pemerintah dalam arti tersempit yaitu, lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau di tunjuk dan bukan yang dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan. Birokrasi dapat dianggap setara dengan, tetapi lebih luas ketimbang pabrik pada perusahaan.
- f. Pemerintah dalam arti pelayan, diambil dari konsep *civil servant*. Disini pemerintah dianggap sebagai sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan (pembeli).
- g. Pemerintah dalam konsep pemerintahan pusat yaitu, pengguna kekuasaan Negara pada tingkat pusat (tertinggi), pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintahan daerah.
- h. Pemerintah dalam konsep pemerintah daerah, berbeda dengan pemerintahan pusat yang dianggap mewakili daerah, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
- i. Pemerintah dalam konsep pemerintah wilayah. Pemerintah dalam arti ini dikenal dalam Negara yang menggunakan asas dekonsentrasi dan desentralisasi.
- j. Pemerintah dalam konsep pemerintah dalam negeri. konsep ini berasal dari tradisi pemerintahan Belanda.
- k. Pemerintah dalam konteks ilmu pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empirik memproses jasa publik dan layanan civil. (Taliziduhu Ndraha, 2003:69-75). Selanjutnya pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang memiliki empat unsur yaitu, ada dua pihak yang terkadang, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Inu Kencana, (2008:133) pengertian pemerintahan secara etimologi berarti “badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu Negara” kemudian juga dapat diartikan “pemerintahan” berarti perihal, cara perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi. Ada empat dasar yang terkandung didalamnya yaitu sebagai berikut :

- a. Ada dua pihak, yaitu yang memerintah disebut pemerintah dan dipihak yang diperintah disebut masyarakat.
- b. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
- c. Pihak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.
- d. Antara pihak yang memerintah dengan pihak yang diperintah terdapat hubungan timbal balik baik secara vertikal maupun horizontal.

Menurut Ramlan Surbakti, (1999:168) pengertian pemerintahan dapat ditinjau dari tiga aspek yaitu :

- a) Segi kegiatan (dinamika) pemerintahan berarti segala kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berdasarkan pada dasar negara, mengenai rakyat dan wilayah negara itu.
- b) Segi struktural fungsional, pemerintahan berarti, seperangkat fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.

- c) Segi tugas dan kewenangan Negara, maka pemerintahan berarti seluruh tugas dan kewenangan Negara.

Menurut tiga aspek diatas dapatlah disimpulkan pemerintah merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan Negara (fungsi Negara). Yang melaksanakan tugas dan kewenangan Negara ialah pemerintah.

Konsep pemerintahan berarti konsep yang mengatur dan memimpin masyarakat. Pemimpin yang baik akan melahirkan pemerintahan yang bersih, berwibawa dan terlepas dari pengaruh korupsi, kolusi, nepotisme. Pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat dan juga tanggung jawab kepada Allah SWT, sebagai pemegang amanah.

2.4. Kepemimpinan.

Kepemimpinan berasal dari kata dasar pimpin yang berarti bimbing atau tuntun. Kata kerjanya adalah memimpin yang artinya membimbing atau menuntun. Dan kata bendanya adalah pemimpin yaitu orang yang membimbing atau menuntun.

Menurut Inu Kencana Syafie, (2003:132) secara etimologi kepemimpinan dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Berasal dari kata “pimpinan” (dalam bahasa inggris *lead*) bimbing atau tuntun, dengan begitu di dalamnya ada dua pihak yaitu, yang di pimpin (umat) dan yang memimpin (imam).
- b. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi “pemimpin”(dalam bahasa inggris *leader*) berarti orang yang mempengaruhi pihak lain melalui proses kewibawaan komunikasi sehingga orang lain tersebut bertindak sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu.
- c. Apabila di tambah akhiran “an” menjadi “pimpinan” artinya orang yang mencapai. Antara pemimpin dengan pimpinan dapat dibedakan yaitu, pimpinan (kepala) cenderung lebih otokratis, sedangkan pemimpin (ketua) cenderung lebih demokratis.

- d. Setelah dilengkapi dengan awalan “ke” menjadi “kepemimpinan” (dalam bahasa inggris *leadership*) berarti kemampuan dan keberibadian seseorang dalam mempengaruhi serta membujuk pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian tujuan bersama, sehingga dengan demikian yang bersangkutan menjadi awal struktur dan pusat proses kelompok.
- e. Kepemimpinan adalah kemampuan yang sanggup menyakinkan orang lain supaya bekerja sama dibawah pimpinanya sebagai suatu team untuk mencapai atau melakukan suatu tujuan tertentu.

Menurut Darmawan Wibisono, (2006) kepemimpinan adalah suatu cara bagaimana organisasi tersebut dapat diarahkan dan dijalankan selama proses mencapai kinerja tertentu. Proses pengembangan kepemimpinan dapat berbeda antara satu organisasi lainnya, sesuai dengan bidang usaha yang digeluti dan kompetensi yang dimiliki individu dalam perusahaan tersebut. organisasi memiliki dua pendekatan dalam menentukan aturan kepemimpinan yaitu:

- a. Proses pengembangan pemimpin (*prosess for developing leaders*).

pemimpin dikembangkan berdasarkan proses yang sudah dirancang secara sistematis. Dalam hal ini pemimpin dibentuk berdasarkan proses.

- b. Model pimpinan kompetensi (*Leadership competency model*).

Model ini fokus pada kompetensi yang dimiliki individu dalam perusahaan. Jadi, proses dalam organisasi dirancang untuk memungkinkan munculnya kepemimpinan yang didasarkan atas kompetensi masing-masing.

Menurut Kartini Kartono, (2008:6) kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pimpinan dan yang dipimpin. Kepemimpinan tersebut

muncul dan berkembang sebagai hasil dari *interaksi otomatis* diantara pemimpin dan individu-individu yang dipimpin (ada relasi interpersonal). Kepemimpinan bisa berfungsi atas dasar kekuasaan pemimpin untuk mengajak, mempengaruhi dan menggerakkan orang-orang lain guna melakukan sesuatu, demi pencapaian suatu tujuan tertentu.

Sedangkan Soehardjono, (2000:15) bahwa tujuan kepemimpinan merupakan kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang agar bekerjasama guna mencapai tujuan tertentu, yang pendapatnya bermanfaat atau perlu.

Selanjutnya menurut H. Malayu S.P Hasibuan, (2005:13) kepemimpinan adalah gaya seseorang memimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai dengan perintahnya

Berdasarkan beberapa batasan diatas , maka dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kepemimpinan itu adalah suatu kemampuan atau kegiatan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan, dengan kata lain kepemimpinan adalah perpaduan dari faktor pemimpin, pengikut dan situasi.

Menurut S.P Siagian, (2003:27) kepemimpinan itu dibagi kedalam lima tipe yaitu :

- 1) Tipe yang otokratik yaitu, pemimpin yang sangat egois. Egoismenya yang sangat besar akan mendorongnya memutar balikkan kenyataan yang sebenarnya sehingga sesuai dengan apa yang secara subjektif diinterpretasikannya sebagai kenyataan.
- 2) Tipe yang paternalistik yaitu, seseorang pemimpin yang menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak/belum dewasa, atau anak sendiri yang perlu dikembangkan, dan pemimpin ini bersikap terlalu melindungi. Atau tipe pemimpin yang masih bersifat tradisional.
- 3) Tipe yang kharismatik yaitu, pemimpin yang dikagumi oleh banyak pengikut meskipun para pengikut tersebut tidak selalu dapat

menjelaskan secara konkret mengapa orang tersebut tertentu di kagumi.

- 4) Tipe yang *laissez faire* yaitu, seorang pemimpin berkisar pada pandangannya bahwa pada umumnya organisasi akan berjalan lancar dengan sendirinya karena para anggota organisasi terdiri pada orang-orang yang sudah dewasa yang mengetahui apa yang menjadi tujuan organisasi, sasaran-sasaran apa yang ingin di capai.
- 5) Tipe yang demokratik yaitu, tipe pemimpin yang paling ideal dan paling didambakan, karena tipe pemimpin yang demokratik mengajak para bawahan dalam proses pengambilan keputusan.

Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam M. Ngalim Purwanto :

2005: 25-26) kepemimpinan adalah sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai suatu kepribadian (personality) seseorang yang mendatangkan keinginan pada kelompok orang-orang untuk mencontohnya atau mengikutnya.
- b. Kepemimpinan dapat pula dipandang sebagai penyebab dari kegiatan-kegiatan, proses atau kesediaan untuk mengubah pandangan atau sikap (mental/fisik) dari pada kelompok orang-orang, baik dalam hubungan organisasi formal maupun informal.
- c. Kepemimpinan adalah suatu seni (art), kesanggupan (abilit) atau teknik (technique) untuk membuat sekelompok orang bawahan dalam organisasi formal atau para pengikut atau simpatisan dalam organisasi informal mengikuti atau menaati segala apa yang dikehendaknya, atau bahkan berkorban untuknya.
- d. Kepemimpinan dapat pula dipandang sebagai suatu bentuk persuasi suatu seni pembinaan kelompok orang-orang tertentu, biasanya melalui “ *human relation*” dan motivasi yang tepat, sehingga mereka

tanpa adanya rasa takut mau bekerja sama dan membanting tulang untuk memahami dan mencapai segala apa yang menjadi tujuan-tujuan organisasi.

Berdasarkan pandangan yang tertera diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah sekumpulan dari serangkaian kemampuan dan sifat-sifat kepribadian, termasuk didalamnya kewibawaan, untuk dijadikan sarana dalam rangka meyakinkan yang dipimpinnya agar mereka mau dan dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat, ada kegembiraan batin, serta merasa tidak terpaksa.

2.5.Pelayanan dan administrasi

Apabila berbicara tentang pelayanan, yang dikatakan dengan Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan dapat digolongkan menjadi tiga golongan yaitu :

- a. Pelayanan murah
- b. Pelayanan cepat
- c. Pelayanan ramah Thoha, (2003:36). Sedangkan Menurut J.R.G. Sianipar, (1999:5) pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang/sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi) atau pelayanan dapat pula diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Sedangkan menurut Moenir (2006:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

- a. Kurang atau tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibat pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Jadi, dalam pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi dan pelayanan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang berkualitas yang sama karakteristik jasa pelayanan yang berkualitas dan dapat dikatakan produktif tidak terlepas dari kepastian waktu pelayanan, tanggung jawab serta kemudahan mendapat pelayanan dan didukung oleh kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43/1999 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 8/1974 tentang pokok-pokok kepegawaian (dalam Nur Alam, S.H, M.S., dan Harmon Harun :2005:53) memutuskan dalam pasal 3, ayat (1) Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara

yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas-tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi Negara. Maka dari itu sebagai abdi masyarakat, aparatur harus mempunyai kemampuan, dan kemampuan aparatur tersebut pada dasarnya dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan yang dilatar belakangi oleh pendidikan formal, pengalaman, diklat, sikap dan kepribadian.

Berdasarkan keputusan Men-PAN No.63 Tahun 2003 yaitu pelayanan umum adalah sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Sedangkan standard dan mutu pelayanan Menurut Wyekof (dalam Yun Erizal, 2008 : 25) pelayanan yang baik dan bermutu dapat terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan istilah *service excellence* yaitu :

- a. Keamanan. Adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.

- b. Kenyamanan. Adalah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat dalam pelayanannya sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.
- c. Keramahan. Adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyediaan layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang ketika dilayani.
- d. Ketepatan waktu. Adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu tepat waktu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam ajaran Islam sebuah kejujuran amanah yang sangat diutamakan didalam menyelesaikan pekerjaan yang sifatnya halal, dan berlaku adil. Allah tidak akan membebani seseorang apabila hal tersebut tidak sesuai dengan kemampuannya, begitupun ketika seseorang menyelesaikan pekerjaannya, Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah ayat 286 yang berbunyi sebagai berikut:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تَجْعَلْنَا فِي قُلُوبِنَا إِثْمًا وَلَا حِمْلًا وَلَا تُخِزْنَا وَلَا نَجُذَلْ إِنَّكَ تَهْتِكُنَا بِكَلِمَاتِكَ لَا تَتَذَكَّرُ الْغَافِلِينَ
 رَبَّنَا لَا تَجْعَلْنَا فِي قُلُوبِنَا إِثْمًا وَلَا حِمْلًا وَلَا تُخِزْنَا وَلَا نَجُذَلْ إِنَّكَ تَهْتِكُنَا بِكَلِمَاتِكَ لَا تَتَذَكَّرُ الْغَافِلِينَ
 رَبَّنَا لَا تَجْعَلْنَا فِي قُلُوبِنَا إِثْمًا وَلَا حِمْلًا وَلَا تُخِزْنَا وَلَا نَجُذَلْ إِنَّكَ تَهْتِكُنَا بِكَلِمَاتِكَ لَا تَتَذَكَّرُ الْغَافِلِينَ
 رَبَّنَا لَا تَجْعَلْنَا فِي قُلُوبِنَا إِثْمًا وَلَا حِمْلًا وَلَا تُخِزْنَا وَلَا نَجُذَلْ إِنَّكَ تَهْتِكُنَا بِكَلِمَاتِكَ لَا تَتَذَكَّرُ الْغَافِلِينَ

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdo'a): ya tuhan kami, janganlah engkau hukum kami jika kami lupa atau tersalah. Ya, tuhan kami,

janganlah engkau bebaskan kepada kami beban yang berat sebagaimana engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami, janganlah engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri ma'aafilah; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.

Menurut Poerdawarmati, (1995:573) ia mengatakan pelayanan adalah perbuatan atau cara melayani seseorang secara cepat dan memuaskan. Dalam proses kegiatan pelayanan juga tidak lepas dari proses administrasi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiono, (2005:35) bahwa administrasi Negara sebagai suatu sarana untuk melayani masyarakat, oleh karena itu aparatur pemerintah sebagai pelaksana dari administrasi Negara haruslah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemudian berbicara tentang administrasi, pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tetapi dapat juga sempit, Sedangkan administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia(human) dan bukan manusia(non human). Yang sempit merupakan kegiatan pencacatan, penyimpanan dan reproduksi dari pada surat-surat, data-data, informasi, dokumen-dokumen dalam status kantor atau unit kerja atau instansi, berdasarkan system dan cara tertentu. Untuk sekarang dikenal orang dengan istilah tata usaha.

Inu Kencana Syafiie, (2008:5) mengemukakan pada prinsipnya administrasi mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain :

- a. Kerja sama
- b. Banyak orang
- c. Untuk mencapai tujuan bersama

Berarti administrasi dapat disimpulkan pendefinisian sebagai suatu proses kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut The Liang Gie, (dalam Inu Kencana Syafie, 2008:4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan Menurut S.P.Siagian, (2008:2) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. menurut Hadari Nawawi dalam Inu Kencana (1997:15) administrasi kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan Pelayanan administrasi Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 pengelompokan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, salah satunya pelayanan administrasi. Yang dikatakan pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-

ijin rekomendasi, keterangan dan lain-lainnya. misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan seperti: KTP, Akte Kelahiran dan lain-lain (dalam Harbani Pasolong, 2007:129).

Sedangkan menurut As moenir (2006:41) pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Perlakuan jujur dan dan terus terang.

2.6.Kecamatan.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Menurut Abdullah Rozali, (2005:47) camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota memimpin suatu wilayah kerja yang disebut kecamatan, disamping itu camat juga menyelenggarakan urusan pemerintahan yang meliputi :

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa/dan kelurahan.

- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan.

Menurut keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 4 tahun 2000, kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah dan memperhatikan kemampuan pemerintah Kabupaten/Kota. Tata cara penilaian pembentukan kecamatan ditetapkan oleh Bupati/Walikota.

Pembentukan kecamatan sebagaimana yang dimaksud bahwa harus memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :

- 1) Jumlah penduduk.
 - a. Wilayah Jawa dan Bali minimal 10.000 jiwa;
 - b. Wilayah Sumatra dan Sulawesi minimal 7.500 jiwa;
 - c. Wilayah Kalimantan, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku, dan Irian Jaya minimal 5.000 jiwa;
- 2) Luas wilayah.
 - a. Wilayah Jawa dan Bali minimal 7,5 km².
 - b. Wilayah Sumatra dan Sulawesi minimal 10 km².
 - c. Wilayah Kalimantan, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Maluku, dan Irian Jaya minimal 12,5 km².

Camat adalah pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan berada di bawah dan bertanggung jawab

kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Camat di angkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Tugas Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2.7.Defenisi Konsep.

a. Efektifitas.

Efektifitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu tugas didalam sebuah organisasi atau instansi dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan.

b. Pelaksanaan tugas.

Adalah jumlah pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap-tiap pegawai pemerintahan dalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi yang dilaksanakan.

c. Pemerintahan.

Menurut Taliziduhu (2003:74) pemerintahan adalah lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi, dimana birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan yang dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan.

d. Pelayanan Administrasi.

Menurut Harbani Pasolong (2007:129) bahwa pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen yaitu sertifikat izin-izin, sertifikat tanah, rekomendasi, pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, Akta Kelahiran dan Akta kematian dan pelayanan lainnya.

e. Efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan.

Efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pengukuran terhadap pihak petugas atau pegawai pemerintahan yang ada di Kecamatan Tanah Putih dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat didalam pelaksanaan tugas yang diembangkannya sesuai dengan ketentuan jadwal, prosedur kerja yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan, berhasil tidaknya pekerjaan yang diselesaikan didalam pelaksanaan tugas tersebut serta sejauhmana pengeluaran sesuai dengan yang diharapkan.

f. Pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yaitu pihak aparatur atau pegawai pemerintah yang ada di Kantor Camat Tanah Putih kepada masyarakat yang hanya berupa pelayanan administrasi seperti, KK, pengurusan surat keterangan pindah, pengurusan surat keterangan berdomisili.

g. Kecamatan.

Merupakan salah satu wujud nyata dari suatu organisasi atau lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintah yang berada setingkat lebih tinggi dari desa atau kelurahan.

2.8. Defenisi Operasional.

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulanya, (Sugiyono, 2007:38).

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah pelaksanaan tugas pemerintahan yang dilihat atau dinilai dari standar efektifitas kerja suatu pelaksanaan tugas dalam pelayanan administrasi yang diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 6 Tahun 1995 dengan sub variabel dan indikatornya sebagai berikut :

1. Adanya kejelasan.

- Adanya kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan.
- Adanya kejelasan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur.
- Adanya kejelasan mutu proses pekerjaan dan hasil pelayanan harus diupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Adanya keterbukaan.

- Adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur atau mekanisme yang ada dalam pelayanan administrasi.
- Adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang persyaratan yang ada dalam pelayanan administrasi.
- Adanya keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Efisiensi.

- Adanya keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.
- Kesesuaian prosedur pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.

4. Ketentuan waktu.

- Adanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan atau jadwal yang ditentukan
- Adanya pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.
- Adanya kedisiplinan pihak petugas atau pegawai pemerintahan pada jam kerja ketika pelaksanaan tugas.

1.3. Hipotesis.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiono, 2005:70). Maka berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang penulis kemukakan, dapat diambil suatu hipotesa dengan masalah yang dihadapi sebagai jawaban sementara yaitu: ***“Diduga Pelaksanaan Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir masih Kurang Efektif ”.***

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Lokasi Penelitian.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian survey. Yaitu penelitian secara langsung turun ke lapangan untuk memperoleh data dan fakta dengan menggambarkan gejala-gejala secara lengkap tentang aspek yang diteliti dalam penelitian.

Kemudian penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir sejak tanggal 03 maret 2011 sampai dengan selesai.

3.2. Jenis dan Sumber Data

a. Data primer

Adalah data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian (lapangan) yaitu melalui penyebaran quistioner, wawancara, observasi.

b. Sekunder.

Adalah sumber data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Tanah Putih, dari hasil laporan dan catatan yang ada hubungannya dengan penelitian yang terdiri dari, Gambaran umum mengenai Kecamatan Tanah Putih, struktur organisasi pemerintahan Kantor Kecamatan, keadaan, dan jumlah pegawai.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiono, (2007:90). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat dan aparat atau pegawai kantorcamat. Sedangkan yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Adapun sampel dari masyarakat diambil dengan menggunakan teori Slovin, jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus Slovin (Dalam Umar, 2004: 146) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = UkuranSampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai Kritis (batas ketelitian yang diinginkan).

Berdasarkan rumus diatas dengan menggunakan tingkat eror 11% maka ukuran sampelnya adalah :

$$n = \frac{47.664}{1 + 47.664 \cdot 11^2}$$

$$n = \frac{47.664}{1 + 47.664 \cdot 0,11^2}$$

$$n = \frac{47.664}{1 + 47.664 \cdot 0,0121}$$

$$n = \frac{47.664}{577,7344}$$

$$n = 82,50$$

Karena jumlah masyarakatnya yang cukup banyak, mengingat waktu dan biaya supaya ia menjadi responden utama, pengambilan responden dengan menggunakan metode incidental sampling dimana sampel diambil secara kebetulan dan membagikan kuisioner kepada masyarakat yang pernah mengurus pelayanan dan orang-orang inilah yang akan menilai.

Sedangkan teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yakni pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Untuk jelasnya jenis populasi dan besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel III.1 berikut ini :

Tabel III.1. Jumlah Populasi dan Sampel Yang diambil dalam penelitian ini.

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel
1.	Camat	1	1
2.	Sekretaris Camat	1	1
3.	Seksi Pemerintahan	1	1
4.	Seksi Ketentraman dan ketertiban	1	1
5.	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	1
6.	Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1
7.	Pegawai/Staf	9	9
8.	Masyarakat	47.664	82
Jumlah		47679	97

Sumber Data: Kantor Camat Tanah Putih 2011.

3.4.Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara adalah cara untuk mendapatkan data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab langsung terhadap responden yang dijadikan sampel penelitian.

b. Kuesioner(angket).

Yaitu aktifitas yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan membuat serta menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk di isi sesuai dengan alternatif jawaban yang telah di sediakan.

c. Observasi.

Yaitu cara pendekatan dengan pengamatan langsung pada lokasi penelitian untuk mendapatkan data sesuai dengan masalah yang diteliti.

3.5.Analisis Data.

Analisis data penulis yaitu menganalisis menggunakan deskriptif kualitatif, data yang terkumpul diolah dan dianalisa dengan menguraikan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing permasalahan, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Keadaan Geografis Wilayah

Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dibentuk sejak tahun 1976 waktu itu ibu kota kabupaten masih bergabung dengan Kabupaten Bengkalis, sejak adanya pemekaran wilayah yang mana sesuai dengan Undang-Undang No. 53 tahun 1999 Kecamatan Tanah Putih bergabung ke Kabupaten Rokan Hilir.

Sedangkan Luas Wilayah Kecamatan Tanah Putih Seluas $\pm 1961,84$ Km. kemudian Keadaan permukaan tanah atau topografi wilayah Kecamatan Tanah Putih pada umumnya terdiri dari 32 m dpl dari permukaan laut dan memiliki suhu maksimal 34°C dan suhu minimum 25°C .

4.2. Keadaan Penduduk.

Penduduk merupakan suatu faktor yang dominan dalam suatu pembangunan wilayah, hal ini tergantung pada sumber daya manusia pada wilayah tersebut. Dengan baiknya kualitas sumber daya manusia maka pembangunan akan lebih maksimal. Data sampai bulan Januari tahun 2011 jumlah penduduk Kecamatan Tanah Putih tercatat 47.679 jiwa, jumlah penduduk tersebut terdiri dari 24.440 jiwa Laki-laki dan 23.239 jiwa perempuan dengan status seluruh Warga Negara Indonesia.

4.3. Sarana pendidikan di Kecamatan Tanah Putih kabupaten Rokan Hilir.

Faktor pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam era pembangunan saat ini. Berkualitasnya mutu pendidikan masyarakat akan membawa dampak yang sangat positif terhadap kemajuan dalam suatu wilayah. Karena pendidikan sangat penting diterapkan kepada masyarakat untuk dapat menjadi masyarakat yang handal dan berkualitas.

Adapun sarana pendidikan yang ada di Kecamatan Tanah Putih dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.1 Sarana Pendidikan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	TK	15	17.85
2	SD/MIS	43	51.19
3	SMP/MTS	17	20.23
4	SLTA/MA	9	10.71
5	Perguruan Tinggi.	-	-
Jumlah		84	100 %

Sumber Data: Kecamatan Tanah Putih 2011.

4.4. Mata Pencarian.

Berusaha mencari rizki memenuhi kebutuhan hidup adalah merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, sebab tanpa bekerja manusia tidak

akan mendapat apa yang ia butuhkan dalam kehidupan sehari-hari. oleh sebab itu berusaha dan bekerja bisa dikatakan sebagai suatu amal yang mulia.

Mata pencarian masyarakat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir beragam macam, sebagaimana halnya masyarakat Kecamatan Tanah Putih ini mata pencarian yang dominan adalah dalam bidang ekonomi dan pertanian disamping mata pencarian lainnya. Hal ini dapat dilihat seperti buruh, tukang, pegawai negeri, nelayan, ternak, berdagang, pengusaha prekonomian lebih menonjol hal ini disebabkan letak yang sangat strategis dari Kecamatan itu sendiri.

4.4. Pemeluk Agama di Kecamatan Tanah Putih.

Penduduk di Kecamatan Tanah Putih, sebagian besar memeluk agama islam dan sebagiannya lagi memeluk agama di luar islam. Seperti Kristen protestan dan Kristen khatolik, hindhu, Walaupun ada perbedaan agama, masyarakat Kecamatan Tanah Putih saling hormat-menghormati.

Di Kecamatan Tanah Putih juga ada di bangun sarana ibadah, dimana sarana ibadah merupakan tempat dimana umat beragama menjalankan rutinitas untuk beribadah sesuai dengan keyakinan masing-masing. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.2 Sarana Ibadah di Kecamatan Tanah putih Kabupaten Rokan Hilir.

No	Sarana Ibadah	Jumlah	Persentase (%)
1	Mesjid/Mushola	119	97.54
2	Gereja Khatolik	1	0.81
3	Gereja Protestan	2	1.63
4	Vihara	-	-
5	Pura	-	-
Jumlah		122	100 %

Sumber Data: Kecamatan Tanah Putih 2011.

Sedangkan sarana ibadah umat Hindhu tidak ada, ini dikarenakan minimnya pemeluk agama Hindhu di Kecamatan Tanah Putih.

4.5.Keadaan Pegawai Kantor Camat Tanah Putih.

4.5.1.Jenis Kelamin Pegawai.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, jika dilihat dari jumlah pegawai Kantor Camat Tanah Putih tersebut laki-laki yaitu 13 orang, sedang jumlah perempuan yaitu 10 orang sudah termasuk pak camat, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: IV.3. Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Tanah Putih.

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	13	56,52 %
2.	Perempuan	10	43,47 %
Jumlah		23	100 %

Sumber Data: Kantor Kecamatan Tanah Putih 2011.

Tabel diatas menunjukkan jenis kelamin pegawai Kantor Camat Tanah Putih, laki-laki berjumlah 13 orang, sedangkan perempuan berjumlah 10 orang .jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Tanah Putih yang paling banyak dominan adalah laki-laki.

4.5.2.Tingkat Pendidikan Pegawai.

Pendidikan merupakan suatu dasar yang penting untuk pegawai, karena pendidikan dapat dijadikan salah satu landasan untuk mengetahui kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, baik kemampuan berfikir maupun kemampuan berperilaku dan sebagainya.Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: IV.4 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Tanah Putih.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	S1	6	26,08
2.	D3	4	17,39
3.	D1	1	4,34
4.	SLTA	12	52,17
5.	SLTP	-	-
Jumlah		23	100 %

Sumber Data: Kantor Camat Tanah Putih 2011.

Dari tabel diatas menunjukan bahwasanya pendidikan formal pegawai Kantor Camat Tanah Putih yaitu, menyatakan lulusan S1 sebanyak 6 orang, lulusan D3 sebanyak 4 orang, lulusan D1 sebanyak 1 orang, sedangkan lulusan SLTA sebanyak 12 orang dan SLTP dikatakan tidak ada, maka bisa disimpulkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan pegawai Kantor Camat Tanah Putih adalah tamatan SLTA atau sederajat.

4.5.3. Fasilitas Kerja atau Sarana Prasarana.

Untuk demi kelancaran jalanya proses peningkatan efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam menyelesaikan suatu kerja tidak cukup hanya mengandalkan kemampuan tenaga kerja manusia saja. Tetapi juga harus perlu

didukung dengan fasilitas baik sarana dan prasarana yang memadai. Berikut ini akan dikemukakan fasilitas kerja berupa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Tanah Putih, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel: IV.5 Jumlah fasilitas atau Sarana dan Prasarana Kantor Camat Tanah Putih.

NO	Fasilitas atau Sarana dan Prasarana	Keterangan Keadaan		Jumlah
		Baik	Kurang Baik	
1.	Komputer	3	-	3
2.	Mesin ketik	-	1	1
3.	Printer	2	-	2
4.	Lemari Arsip	5	-	5
5.	Lemari Filling	3	3	6
6.	Meja Kerja	24	3	27
7.	Kursi Kerja	24	3	27
8.	Televisi	1	-	1
9.	Ruang Kerja	5	-	5
10.	Aula(GedungPertemuan)	1	-	1
11.	Kursi Tamu	1	-	1
Jumlah		69	10	79

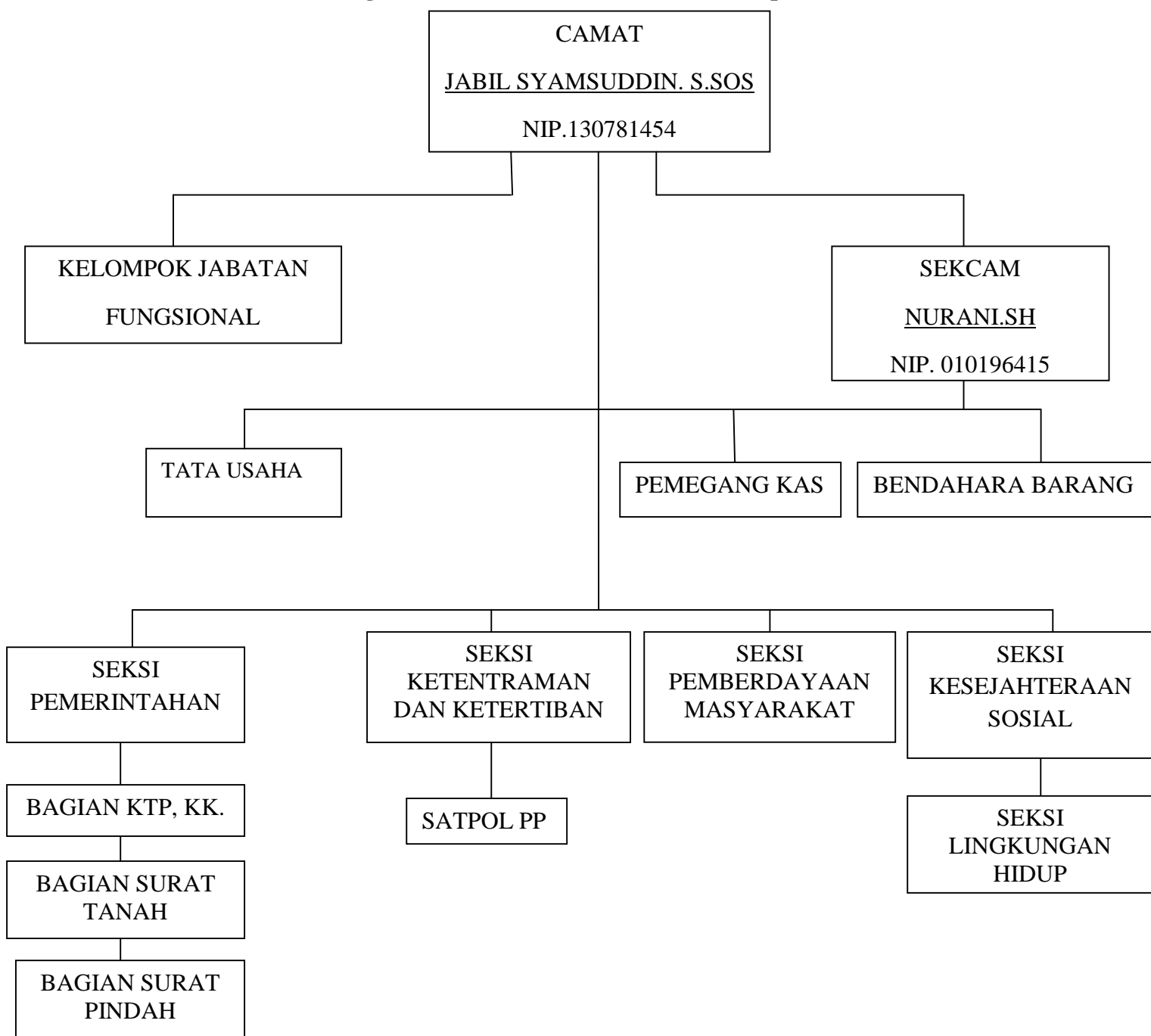
Sumber Data: Kantor Camat Tanah Putih 2011.

4.6.Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan kepada Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 14 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi atau pembentukan susunan organisasi dan Tata Kerja pemerintahan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir sebagaimana

Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati dan tugas lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada bagan struktur organisasi Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir di bawah ini.

Struktur Organisasi Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir



1. Camat.

Tugas dan fungsi Camat yaitu:

Camat mempunyai tugas membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan.

Dalam rangka menjalankan tugas-tugasnya tersebut Camat mempunyai beberapa fungsi yaitu:

- a. Pelaksanaan pelimpahan kewenang sebagai wewenang pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Pelayanan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan.

Untuk melaksanakan fungsinya yang sesuai dengan kewenangan yang dimiliki Camat Sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan politik dalam negeri.
- b. Pembinaan pemerintahan Kelurahan.
- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah.
- d. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian. Produksi, distribusi dan pembinaan social.

2. Sekretaris Camat.

Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan kehidupan masyarakat dalam Wilayah Kecamatan. adapun uraian tugasnya yaitu sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan pengendalian serta evaluasi tertib administrasi perkantoran.
- b. Melaksanakan urusan administrasi Negara.
- c. Pengendalian surat-surat dan nota dinas.
- d. Pengendalian semua kepegawaiaan.
- e. Pengendalian urusan perlengkapan.
- f. Pengendalian urusan rumah tangga.
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Camat.

3. Seksi Pemerintahan.

Adapun tugas seksi pemerintahan yaitu:

- a. Merencanakan pembangunan urusan Otonomi Daerah.
- b. Melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembinaan terhadap pemerintahan Kelurahan.
- c. Melaksanakan Administrasi kependudukan dan Catatan Sipil.
- d. Melaksanakan Administrasi Monografi dan peta Wilayah Kecamatan dan Kelurahan.
- e. Melaksanakan pembinaan sosial politik.
- f. Melaksanakan Administrsi dan penertiban Administrasi Pertanahan.
- g. Mengerjakan buku harian Camat.

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban.

Adapun tugas seksi Ketentraman dan Ketertiban yaitu:

- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan-pembinaan ketentraman dan ketertiban umum.

- b. Melaksanakan tugas-tugas Polisi Pamong Praja.
- c. Melaksanakan pendataan pelaksanaan kebersihan, keindahan dan ketertiban.
- d. Pembinaan kerukunan hidup masyarakat.
- e. Pembinaan perlindungan masyarakat.
- f. Pembinaan tempat-tempat pariwisata.

5. Seksi pemberdayaan masyarakat.

Adapun tugas seksi Pemberdayaan Masyarakat yaitu:

- a. Merencanakan pembinaan pembangunan baik fisik maupun non fisik.
- b. Pembinaan produksi dan distribusi usaha-usaha masyarakat.
- c. Merencanakan dan melaksanakan urusan lingkungan hidup.
- d. Pembinaan perekonomian rakyat.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan umum.
- f. Merencanakan dan melaksanakan forum kommunnikasi pembangunan.
- g. Membina dan memotivasi fasilitas masyarakat dalam bidang pembangunan dan pelaksanaan K3.
- h. Pembinaan industry, perdagangan dan penanaman modal.
- i. Melaksanakan tugas-tugas bidang perhubungan.
- j. Pembinaan dan pemberdayaan FK-LPM (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat).

6. Seksi Kesejahteraan Sosial.

Adapun tugas seksi Pemberdayaan Masyarakat yaitu:

- a. Merencanakan dan melaksanakan pembinaan bidang social, kependudukan, peranan wanita dan olahraga.
- b. Melaksanakan pembinaan kehidupan beragama.
- c. Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan bidang pendidikan, kebudayaan, kesehatan masyarakat.
- d. Membina dharma wanita, PKK dan Majelis Taklim.
- e. Melaksanakan urusan ketenaga kerjaan.
- f. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan Keluarga Berencana (KB).
- g. Melaksanakan urusan penanggulangan anak nakal, korban narkoba, WTS, waria dan gelandangan.
- h. Melaksanakan urusan penanggulangan bencana alam.

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Identitas Responden.

Sebelum penulis membahas dan menjelaskan hasil penelitian lebih lanjut tentang Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, maka terlebih dahulu penulis memaparkan identitas respondennya. Responden yang dimaksud disini adalah orang-orang yang telah dipilih menjadi sampel penelitian. Identitas responden sangat bermanfaat dalam penelitian, guna untuk mengetahui latar belakang responden antara lain mengenai jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan responden. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini penulis mengemukakan identitas respondendari:

5.1.1. Jenis Kelamin Responden.

Penulis akan menguraikan mengenai identitas responden menurut jenis kelaminnya. Adapun jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.1. dibawah ini:

TabelV.1: Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	53	54,63%
2.	Perempuan	44	45,36%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data Olah Penelitian, 2012.

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwasanya jumlah keseluruhan responden yang dijadikan sampel adalah sebanyak 97 orang, jenis kelamin responden yang paling banyak adalah responden yang berjenis laki-laki sebanyak 53 orang dengan persentase 54,63%, Sedangkan sisanya responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang dengan persentase 45,36%.

5.1.2.Tingkat Umur atau Usia Responden.

Adapun tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.2 dibawah ini:

Tabel V.2:Tingkat Umur Responden.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25 tahun	15	15,46%
2.	26-34 tahun	41	42,27%
3.	35-43 tahun	27	27,83%
4.	44 tahun keatas	14	14,43%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2012.

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwasanya tingkat umur responden terbanyak adalah pada tingkat umur 26-34 tahun yaitu sebanyak 41 orang responden dengan persentase 42,27%, tingkat umur 17-25 sebanyak 15 orang responden dengan persentase 15,46%, dan tingkat umur 35-43 sebanyak 27 responden dengan persentase 27,83%, kemudian tingkat umur 44 tahun keatas sebanyak 14 responden dengan persentase 14,43%.

Dari uraian diatas bahwasanya dapat dilihat tingkat umur responden sudah cukup dewasa dalam memberikan tanggapan-tanggapannya terhadap pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini, menurut asumsi penulis faktor dari kedewasaan umur akan dapat memberikan isyarat terhadap kemampuan dari seseorang menilai serta dalam mengambil sebuah keputusan didalam suatu permasalahan dengan jalan pikir yang lebih matang dan bijak, karena umur bisa dikatakan berhubungan dengan seberapa banyak pengalaman yang mereka peroleh.

5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden.

Pendidikan merupakan salah satu prioritas utama dalam setiap aktifitas hidup dan kehidupan manusia, karena pendidikan sangat menentukan perkembangan manusia baik secara individu maupun dalam kehidupan bermasyarakat. Adapun tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini:

Tabel V.3: Tingkat Pendidikan Responden.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Tamat SD	5	5,15%
2.	SD	25	25,77%
3.	SMP / Sederajat	19	19,59%
4.	SMA / Sederajat	28	28,87%
5.	Perguruan Tinggi	20	20,62%
Jumlah		97	100%

Sumber: Data Olahan penelitian, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang mempunyai latar belakang tidak tamat SD sebanyak 5 orang responden dengan persentase 5,15%, tamat SD sebanyak 25 orang responden dengan persentase 25,77%, tamatan SMP sebanyak 19 orang responden dengan persentase 19,59%, tamatan SMA sebanyak 28 orang responden dengan persentase 28,87%, yang mempunyai latar belakang lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 20 orang responden dengan persentase 20,62%.

Dari penjelasan yang ada diatas dinyatakan bahwasanya secara umum tingkatan pendidikan responden sudah dapat dikatakan cukup bagus karena secara mayoritas responden paling tidak sudah merasakan pendidikan ditingkat SD, meskipun ada juga sebagian kecil responden yang tidak tamat SD yaitu responden yang termasuk dalam kategori umur 44 tahun keatas.

5.2. Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

Pemerintahan merupakan salah satu lembaga yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, Agar pelaksanaan tugas pemerintahan berjalan dengan efektif dalam pelayanan administrasi dibutuhkan petugas atau pegawai yang benar mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan benar sesuai dengan tanggung jawab yang diembarkannya.

Dengan meningkatnya berbagai tuntutan masyarakat kepada pemerintahan dalam hal pelayanan administrasi maka telah menjadi suatu agenda penting bagi instansi yang bergerak dibidang pelayanan administrasi untuk melakukan penyempurnaan atau penataan, salah satunya bagian pelayanan administrasi yang

ada di Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini dimaksudkan agar dapat terselenggaranya kegiatan pemerintahan dalam pelayanan administrasi dengan baik guna mencapai hasil yang efektifitas.

Dalam hal ini pemerintahan mempunyai perangkat-perangkat yang sering disebut sebagai jajaran birokrasi yang tentunya mempunyai tugas dan fungsi dan berpegang teguh pada terwujudnya pencapaian tujuan yang berdasarkan peraturan-peraturan yang telah diatur, agar terciptanya suatu pelayanan administrasi di kantor camat tanah putih yang efektif diperlukan petugas atau pegawai yang handal untuk menggerakkan segala kegiatan dalam proses pencapaian tujuan.

Sebagaimana yang kita ketahui efektivitas itu suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu tugas didalam sebuah organisasi atau instan dalam mencapai tujuannya, berhasil atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan.

Petugas atau pegawai pemerintahan sebagai pelaksana punya beban dan tanggung jawab yang berat, serta dibutuhkan adanya kerja sama dari orang-orang yang terlibat dalam suatu pelaksanaan tugas pelayanan administrasi yang ada di kantor camat tanah putih.

Berhasil tidaknya tujuan yang akan dicapai sangat tergantung pada faktor manusia yang bekerjasama atau terlibat didalam instansi tersebut, baik pihak masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi maupun yang memberikan pelayanan administrasi yang ada didalam instansi pemerintahan tersebut agar

dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan didalam pelayanan administrasi yang diselenggarakan dapat berjalan lancar dan efektif.

Selanjutnya untuk mengetahui Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir penulis telah menetapkan beberapa indikator sebagai ukuran dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Adanya Kejelasan.

Bahwa setiap jenis pelayanan administrasi agar tetap efektif didalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan tersebut, salah satunya harus ditangani oleh petugas atau pegawai yang benar-benar disiplin serta memahami atau mengetahui peraturan yang ada. supaya adanya kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi yang sedang diselenggarakan.

kemudian adanya kejelasan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur serta adanya mutu proses pekerjaan dan hasil pelayanannya harus diupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai adanya kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan pada kantor camat tanah putih

yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi didalam pelaksanaan tugasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4: Tanggapan responden tentang adanya kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi didalam pelaksanaan tugasnya.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	28	28,86%
2.	Kurang Efektif	46	47,42%
3.	Tidak Efektif	23	23,71%
Jumlah		97	100%

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.4 diatas tanggapan responden mengenai adanya kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi, dimana yang menjawab efektif 28 orang dengan persentase (28,86%), yang menjawab kurang efektif 46 orang responden dengan persentase (47,42%), sedangkan yang menjawab tidak efektif 23 orang responden dengan persentase (23,71%).

Berdasarkan observasi penulis di tempat penelitian, kebanyakan masyarakat mengatakan bahwa petugas atau pegawai pemerintahan tersebut, ketika ada pengurusan masalah pelayanan administrasi antara sesama pegawai selalu lempar tugas yang si A mengatakan yang si B saja yang mengerjakan dan yang si B mengatakan yang si A saja yang mengerjakan.

Berdasarkan pengetahuan dan teori yang ada, adanya sebuah kejelasan tanggungjawabpetugas atau pegawai pemerintah yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi didalam pelaksanaan tugas sangat diperlukan, itu merupakan salah satu sarana terciptanya sebuah keefektifan dari apa yang dilakukan atau dikerjakan petugas atau pegawai pemerintahan kecamatan tanah putih. Berikut ini ada kutipan wawancara penulis pada tanggal 14 November 2012 dengan Bapak Sahrudin selaku salah satu dari masyarakat yang pernah mengurus pelayanan administrasi di Kantor Camat Tanah Putih, beliau mengatakan:

“Saya pernah mengurus surat keterangan berdomisili di kantor tersebut untuk anak saya yang lagi kuliah, waktu itu ketika saya datang ketempat pengurusan bagian pelayanan administrasi, petugas atau pegawai pemerintahan kantor tersebut ketika saya bilang saya mau mengurus surat keterangan berdomisili kepada mereka, reaksi mereka antara sesama petugas atau pegawai saling lempar tugas antara satu sama lain, Buk Epi mengatakan Buk Neli yang mengerjakan kemudian Buk Neli mengatakan Buk Epi yang mengerjakan, pada hal itu sudah menjadi tanggung jawab mereka bersama sebagai petugas yang berwenang dibagian pelayanan tersebut.”

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas yang dilakukan petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih mengenai adanya sebuah kejelasan tanggungjawabpetugas atau pegawai pemerintah yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi masih kurang efektif, hal ini dibuktikan masih banyak keluhan masyarakat terhadap petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih dengan adanya kejadian saling lempar tugas antara sesama petugas atau pegawai yang memang jadi tanggung jawab mereka bersama sebagai penyelenggara yang berwenang dalam pelayanan administrasi tersebut.

Tabel V.5: Tanggapan responden tentang adanya kejelasan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	41	42,26%
2.	Kurang Efektif	56	57,73%
3.	Tidak Efektif	0	0%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.5 diatas dapat diketahui bahwa 41 orang responden yang menyatakan efektif tentang adanya kejelasan persyaratan pelayanan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan administrasi yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur dengan persentase (42,26%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 56 orang responden dengan persentase (57,73%).

Berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, sebagian besar responden berpendapat bahwa adanya kejelasan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur masih kurang efektif.

Berikut ini kutipan wawancara penulis bersama Buk Leli selaku petugas atau pegawai di Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal 14 November 2012 beliau mengatakan:

“Ada beberapa dari masyarakat waktu dalam pengurusan belum melengkapi persyaratannya, itu yang membuat terkendalanya dalam penyiapan pengurusan administrasi yang mereka perlukan”

Dari hasil penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadinya kurang efektif didalam kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dengan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai pemerintahan kecamatan tanah putih, dikarenakan masih adanya sebagian dari masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi belum melengkapi persyaratan-persyaratan yang ada, dan ada sebagian masyarakat mengatakan persyaratan yang dipenuhi gak jelas informasinya.

Tabel V.6: Tanggapan responden tentang adanya kejelasan mutu proses pekerjaan dan hasil pelayanandiupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	25	25,77%
2.	Kurang Efektif	60	61,85%
3.	Tidak Efektif	12	12,37%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.6 diatas dapat diketahui bahwa 12 orang responden yang menyatakan fektif mengenai Adanya kejelasan mutu proses pekerjaan dan hasil pelayanan administrasi harus diupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan dengan

persentase (25,77%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 60 orang responden dengan persentase (61,85%), sedangkan tidak efektif sebanyak 12 orang responden dengan persentase (12,37%).

Berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, dapat disimpulkan sebagian besar responden berpendapat bahwa tentang kualitas pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai pemerintahan kecamatan tanah putih didalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi mulai dari segi kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari adanya ketidak lancaran mengenai waktu yang digunakan oleh pihak petugas atau pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pelaksanaan tugasnya serta mengenai keamanan dalam surat atau dokumen yang diurus.

2. Adanya Keterbukaan.

Dengan adanya keterbukaan petugas atau pegawai pemerintahan dalam masalah penyampaiaan informasi kepada masyarakat, baik itu dari segi prosedur atau mekanisme kemudian keterbukaan tentang persyaratan dalam pelayanan administrasi serta adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan mengenai pemberitahuan atau menyampaikan informasi bahwa adanya perubahan dalam pelayanan administrasi yang ada pada kantor camat tanah putih maka akan mudah bagi petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam pelaksanaan tugas tersebut untuk mengetahui tanggapan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.7: Tanggapan responden tentang adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur atau mekanisme yang ada dalam pelayanan administrasi.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	26	26,80%
2.	Kurang Efektif	57	58,76%
3.	Tidak Efektif	14	14,43%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.7 diatas tanggapan responden mengenai adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur atau mekanisme yang ada dalam pelayanan administrasi, dimana yang menjawab efektif 26 dengan persentase (26,80%), yang menjawab kurang efektif 57 orang responden dengan persentase (58,76%), sedangkan yang menjawab tidak efektif 14 orang responden dengan persentase (14,43%).

Berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarkan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, dapat disimpulkan sebagian besar responden berpendapat bahwa tentang keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih mengenai penyampaian informasi tentang prosedur atau mekanisme yang ada dalam pelayanan administrasi masih kurang efektif.

Tabel V.8: Tanggapan responden tentang adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang persyaratan yang ada dalam pelayanan administrasi.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	24	24,74%
2.	Kurang Efektif	51	52,57%
3.	Tidak Efektif	22	22,68%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.8 diatas dapat diketahui bahwa 24 orang responden yang menyatakan fektif tentang adanya keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaika informasi tentang persyaratan yang ada dalam pelayanan administrasi dengan persentase (24,74%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 51 orang responden dengan persentase (52,57%), sedangkan tidak efektif sebanyak 22 orang responden dengan persentase (22,68%).

Berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, dapat disimpulkan sebagian besar responden berpendapat bahwa tentang keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang persyaratan yang ada dalam pelayanan administrasi masih kurang efektif.

Tabel V.9: Tanggapan responden tentang adanya keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	20	20,61%
2.	Kurang Efektif	60	61,85%
3.	Tidak Efektif	17	17,52%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.9 diatas dapat diketahui bahwa 20 orang responden yang menyatakan efektif mengenai Adanya keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan persentase (20,61%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 60 orang responden dengan persentase (61,85), sedangkan tidak efektif sebanyak 17 orang responden dengan persentase (17,52%).

Berdasarkan observasi penulis ditempat penelitian memang ada sebagian masyarakat mengatakan melalui wawancara kepada penulis bahwa keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung masih belum optimal.

Berikut kutipan wawancara saya bersama salah satu dari masyarakat yaitu Pak Udin yang pernah mengurus pelayanan administrasi pada tanggal 21 November 2012 beliau mengatakan:

“Waktu saya mengurus surat keterangan pindah dikantor camat tanah putih kemaren saya ada sedikit agak bingung mengenai masalah biaya, ditulis dipapan pegumuman biayanya sepuluh ribu rupiah, ketika surat saya siap, saya bayar sesuai dengan yang ditulis atau diinformasikan di pengumuman, tetapi pegawai mengatakan biaya yang harus saya bayar lima belas ribu rupiah, waktu itu saya lupa mau tanya kenapa biayanya berbeda, dan diapun tidak menjelaskan kenapa bisa berbeda biayanya. Tapi itu tidak saya permasalahan, saya pikir mungkin ada kebijakan dari atasan bahwa adanya kenaikan biaya dalam pengurusan surat tersebut.”

Untuk lebih jelasnya tentang masalah diatas, keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung berikut kutipan wawancara penulis bersama Ibuk Nurani. SH selaku Seketaris Kantor Camat Tanah Putih pada tanggal 27 November 2012 beliau mengatakan:

“Belum ada kebijakan bahwasanya ada perubahan dalam masalah informasi pelayanan, informasi yang lama masih berlaku yang ada dipapan pengumuman.”

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan kantor camat tanah putih mengenai penyelesaian pekerjaannya dalam hal penyampaian informasi tentang perubahan pelayanan administrasi baik secara langsung atau tidak langsung masih kurang efektif, dengan terbukti masih adanya ketidak jujuran dari beberapa petugas atau pegawai pemerintahan tersebut salah satunya dalam biaya atau tarif pelayanan administrasi, hal tersebut sering terjadi pada masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi.

3. Efisiensi.

Kemampuan dan keterampilan petugas atau pegawai didalam mengerjakan pekerjaan sangatlah penting, hal ini dapat menunjang dan mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan tugas yang diembangkannya. Terutama dalam pelayanan administrasi yang ada pada kantor camat tanah putih, dengan adanya keterampilan yang bagus akan memacu kepada ke efektifan dan efisiennya suatu pelaksanaan tugas dalam pelayanan administrasi tersebut.

Supaya tetap efisien dan efektif didalam menyelesaikan pekerjaan dalam pelaksanaan tugas tersebut, terlebih dahulu menetapkan pola pekerjaan yang tepat pada fungsi serta sesuai dengan mekanisme atau prosedur pelayanan administrasi yang ada. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai adanya keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi pada kantor camat tanah putih dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.10: Tanggapan responden tentang adanya keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	26	26,80%
2.	Kurang Efektif	49	50,51%
3.	Tidak Efektif	22	22,68%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.10 diatas tanggapan responden mengenai adanya keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, dimana yang menjawab efektif 26 orang dengan persentase (26,80%), yang menjawab kurang efektif 49 orang responden dengan persentase (50,51%), sedangkan yang menjawab tidak efektif 22 orang responden dengan persentase (22,68%).

Berdasarkan observasi penulis dilingkungan penelitian, kebanyakan dari masyarakat mengatakan selalu terjadi kesalahan, salah satunya dalam hal pemberian stempel pada dokumen. Berikut kutipan wawancara penulis dari salah satu masyarakat yang pernah mengurus masalah pelayanan administrasi yaitu Bapak Kardi, Spd beliau mengatakan:

“Ada beberapa kali saya gurus masalah yang bersangkutan dengan pelayanan administrasi di kantor tersebut, tapi setiap kali saya ngurus hal tersebut sering terjadi gak ada stempel pada apa yang saya urus bahkan dari dulu sampai sekarang masih terjadi seperti itu, salah satunya KTP, waktu itu kita masih memakai KTP model yang lama masih dicantumkan stempel yang berlambang tulisan Camat Tanah Putih, KK, kemarin ada juga saya ngurus surat berdomisili untuk anak saya yang lagi ngurus beasiswa, sama juga gak ada stempelnya, saya pikir saya saja yang mengalami hal tesebut, ternyata kawan-kawan yang pernah ngurus hal tersebut juga ngalamin hal yang sama.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan masing kurang efektif, hal ini terbukti dengan adanya kelalaian yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan dalam hal pemberian stempel serta kurangnya ketelitian dari pihak petugas atau pegawai.

Tabel V.11: Tanggapan responden tentang kesesuaian prosedur atau mekanisme pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	22	22,68%
2.	Kurang Efektif	55	56,70%
3.	Tidak Efektif	20	20,61%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.11 diatas dapat diketahui bahwa 22 orang responden yang menyatakan fektif tentang kesesuaian prosedur pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi dengan persentase (22,68%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 55 orang responden dengan persentase (56,70%), sedangkan tidak efektif sebanyak 20 orang responden dengan persentase (20,61%).

Berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, dapat disimpulkan sebagian besar responden berpendapat bahwa tentang kesesuaian prosedur atau mekenisme pekerjaandidalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari proses penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pihak petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih didalam pelaksanaan tugasnya belum sesuai yang diharapkan dalam peraturan.

4. Ketentuan Waktu.

Setiap pekerjaan yang profesional biasanya selalu memperhatikan waktu penyelesaian pekerjaan dan memanfaatkan waktu pekerjaan serta kedisiplinan terhadap jam kerja dalam pelaksanaan tugas yang diembangkannya. agar tetap efektif dalam menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi, perlu menjaga konsistensi pelaksanaan ketentuan jadwal waktu proses penyelesaian pelayanan administrasi tersebut. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu penyelesaian pelayanan administrasi hendaknya benar-benar diperhitungkan matang-matang beban kerjanya secara realistis. Agar waktu penyelesaian kerja pelayanan administrasi dalam pelaksanaan tugas tidak meleset dari jadwal yang ditetapkan dan tetap masih efektif

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai ketentuan waktu dalam penyelesaian pekerjaan pelayanan administrasi pada kantor camat tanah putih dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel V.12: Tanggapan responden tentang adanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan atau jadwal yang ditentukan.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	26	26,80%
2.	Kurang Efektif	56	57,73%
3.	Tidak Efektif	15	15,46%
Jumlah		97	100%

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.12 diatas tanggapan responden mengenai adanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan pelayanan administrasi berdasarkan peraturan atau jadwal yang telah ditentukan dimana yang menjawab efektif 26 orang dengan persentase (26,80%), yang menjawab kurang efektif 56 orang responden dengan persentase (57,73%), sedangkan yang menjawab tidak efektif 15 orang responden dengan persentase (15,46%).

Berdasarkan peninjauan penulis ditempat penelitian, bahwasanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan pelayanan administrasi memang kurang efektif dimana masyarakat masih banyak mengeluh terhadap petugas atau pegawai pemerintahan kecamatan tanah putih tentang adanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan pelayanan administrasi berdasarkan peraturan atau jadwal yang telah ditentukan.

Berikut ini berdasarkan kutipan wawancara penulis pada tanggal 21 November 2012 dengan Bapak junaidi selaku masyarakat yang pernah mengurus pelayanan administrasi pada kantor camat tanah putih beliau mengatakan:

“Kemaren saya ada mengurus kartu keluarga di Kantor Camat kita tapi waktu yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat ini tidak sesuai dengan peraturan dan mekanisme yang ada, menurut peraturan yang sudah ditetapkan 14 hari sudah siap tapi ketika saya datang ternyata kartu keluarga saya belum juga siap pada hal sudah jangka waktunya untuk siap, apa alasannya kenapa kartu keluarga saya belum siap, saya tidak tau dan diapun tidak memberikan alasan apa pun kepada saya, kenapa belum selesai, dan saya pun waktu itu tidak bertanya sebenarnya salah saya juga menggap gak bertanya.”

Kemudian ada lagi kutipan wawancara penulis bersama Ezi Rozana seorang mahasiswi dan selaku masyarakat yang pernah mengurus pelayanan administrasi pada kantor camat tanah putih beliau megatakan:

“Waktu saya mengurus beasiswa kemaren ada, itu surat keterangan berdomisili, tapi waktu itu saya tanya sama petugas, katanya dalam 1 hari siap kemudian saya tinggalkan dan saya pulang, sekitar jam 14 siang saya datang lagi kata petugas belum siap dia bilang besok aja kesini lagi kemungkinan besok sudah siap, ternyata belum juga, waktu maksimal siapnya surat yang saya urus itu selama 3 hari baru benar-benar siap.”

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan yang bersangkutan dengan kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi berdasarkan peraturan atau jadwal yang telah ditentukan kurang efektif ini dibuktikan masih ada keluhan dari masyarakat tentang efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan yang bersangkutan dengan kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi dan kemudian petugas atau pegawai pemerintahan tidak memberikan alasan apapun sama sekali tentang keterlambatannya dalam hal tersebut berdasarkan hasil wawancara saya bersama beberapa masyarakat yang pernah terlibat dalam pengurusan pelayanan administrasi tersebut salah satunya saya cantumkan kutipan wawancara saya bersama pak Junaidi dan Ezi Rozana diatas.

Tabel V.13: Tanggapan responden tentang adanya pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	25	25,77%
2.	Kurang Efektif	50	51,54%
3.	Tidak Efektif	22	22,68%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Dari tabel V.13 diatas dapat diketahui bahwa 25 orang responden yang menyatakan fektif tentang adanya pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi dengan persentase (25,77%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 50 orang responden dengan persentase (51,54%), sedangkan tidak efektif sebanyak 22 orang responden dengan persentase (22,68%). Dengan demikian berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, sebagian besar responden berpendapat bahwa pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi masih kurang efektif.

Berikut ini hasil kutipan wawancara saya bersama Ibuk Aini selaku petugas atau pegawai dalam pengurusan pelayanan administrasi beliau mengatakan:

“Memang sering terjadi terlambatan disini didalam menyelesaikan pekerjaan kami khusus dalam pelayanan administrasi, tetapi itu disebabkan kondisi yang tidak memungkinkan yaitu adanya keterbatasan fasilitas yang kami miliki terutama kami butuh listrik, disini PLN sering mati dan waktu untuk nyala kembali itu gak jelas, jadi kami gak mempunyai listrik cadangan sehingga waktu untuk menyelesaikan tugas kami banyak tersia-siakan”. Adapun fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Tanah Putih yaitu dapat dilihat pada tabel IV.5 dihalaman 43.

Dari penjelasan diatas berdasarkan tanggapan responden kebanyakan mengatakan kurang efektif, disini dapat dianalisa bahwa efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan mengenai pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi dan kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi

berdasarkan peraturan atau jadwal itu disebabkan adanya kendala keterbatasan fasilitas yang dimiliki kantor camat tanah putih sehingga waktu yang dimiliki banyak tersia-sia dan kemudian kurangnya komunikasi antara petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dengan masyarakat dalam hal penyampaian informasi begitupun dengan masyarakatnya.

Tabel V.14: Tanggapan responden tentang adanya kedisiplinan pihak petugas atau pegawai pemerintahan pada jam kerja.

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Efektif	20	20,61%
2.	Kurang Efektif	59	60,82%
3.	Tidak Efektif	18	18,55%
Jumlah		97	100 %

Sumber : Data Olahan 2012.

Kedisiplinan merupakan perasaan taat dan patuh serta kesungguhan petugas atau pegawai dalam melakukan pekerjaan yang dirasakan menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan tugas. Dari tabel V.14 diatas dapat diketahui bahwa 20 orang responden yang menyatakan fektif mengenai Adanya kedisiplinan pihak petugas atau pegawai pemerintahan dalam jam kerjadengan persentase (20,61%), yang menyatakan kurang efektif sebanyak 59 orang responden dengan persentase (60,82%), sedangkan tidak efektif sebanyak 18 orang responden dengan persentase (18,55%). Dengan berdasarkan hasil quistioner yang saya sebarakan kepada responden yang bersangkutan dalam penelitian saya ini, sebagian besar responden

berpendapat bahwa adanya kedisiplinan pihak petugas atau pegawai pemerintah kantor Camat Tanah Putih pada jam kerja dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi masih kurang efektif.

5.3. Rekapitulasi Jawaban Responden dalam setiap Sub Variabel Penelitian.

Secara keseluruhan, rekapitulasi dan analisis hasil penelitian terhadap masing-masing sub variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

V.15. Rekapitulasi tanggapan responden tentang adanya kejelasan.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Persentase (%)
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1.	Kejelasan tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan yang berwenang dalam memberikan pelayanan.	28	46	23	100%
2.	kejelasan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat dan jenis pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai sesuai dengan prosedur.	41	56	0	100%
3.	kejelasan mutu proses pekerjaan dan hasil pelayanan harus diupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.	25	60	12	100%
Jumlah		94	162	35	100%
Rata-rata		31,33	54	11,66	97
Jumlah Rata-rata		32,29%	55,67%	12,02%	100%

Sumber: Data Olahan 2012.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3 indikator yang diteliti dari sub variabel adanya kejelasan, Tanggapan responden yang menyatakan efektif sebanyak 94 kemudian yang menyatakan kurang efektif sebanyak 162 dan yang menyatakan tidak efektif sebanyak 35.

Kemudian untuk mengetahui apakah adanya kejelasan yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih sudah sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan administrasi adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan efektif adalah sebanyak 31,33 orang atau 32,29%, dan responden yang menyatakan kurang efektif adalah sebanyak 54 orang atau 55,67% dan yang menyatakan tidak efektif adalah sebanyak 11,66 orang atau 12,02%.

Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 indikator yang diteliti, maka diketahui bahwa adanya kejelasan penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi baik dari segi tanggung jawabnya yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi, kesesuaian persyaratan yang dipenuhi atau diberikan masyarakat dengan jenis pelayanan administrasi yang diberikan petugas atau pegawai maupun kualitas pelayanan administrasi yang diberikan petugas atau pegawai Kantor Camat Tanah Putih kurang efektif. Hal ini mengacu pada 54 atau 55,67% responden yang menyatakan kurang efektif.

V.16. Rekapitulasi tanggapan responden tentang adanya keterbukaan.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Persentase (%)
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1.	keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur atau mekanisme yang ada dalam pelayanan administrasi.	26	57	14	100%
2.	keterbukaan sikap petugas atau pegawai pemerintahan dalam menyampaikan informasi tentang persyaratan yang ada dalam pelayanan administrasi.	24	51	22	100%
3.	keterbukaan mengenai pemberitahuan atau penyampaian informasi oleh petugas atau pegawai dalam perubahan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.	20	60	17	100%
Jumlah		70	168	53	100%
Rata-rata		23,33	56	17,66	97
Jumlah Rata-rata		24,05%	57,73%	18,20%	100%

Sumber: Data Olahan 2012.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3 indikator yang diteliti dari sub variabel adanya keterbukaan, Tanggapan responden yang menyatakan efektif sebanyak 70, kemudian yang menyatakan kurang efektif sebanyak 168 dan yang menyatakan tidak efektif sebanyak 53.

Kemudian untuk mengetahui apakah adanya keterbukaan petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih sudah sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan administrasi adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan efektif adalah sebanyak 23,33 orang atau 24,05%, dan responden yang menyatakan kurang efektif adalah sebanyak 56 orang atau 57,73% dan yang menyatakan tidak efektif adalah sebanyak 17,66 orang atau 18,20%.

Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 indikator yang diteliti, maka diketahui bahwa adanya keterbukaan penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi kurang efektif. Hal ini mengacu pada 56 atau 57,73% responden yang menyatakan kurang efektif.

V.17. Rekapitulasi tanggapan responden tentang efisien.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Persentase (%)
		Efektif	Kurang efektif	Tidak efektif	
1.	Adanya keterampilan dan ketepatan menyelesaikan pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.	26	49	22	100%
2.	Kesesuaiaan prosedur pekerjaan didalam pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.	22	55	20	100%
Jumlah		48	104	42	100%
Rata-rata		24	52	21	97
Jumlah Rata-rata		24,74%	53,60%	21,64	100%

Sumber: Data Olahan 2012.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 2 indikator yang diteliti dari sub variabel adanya keterbukaan, Tanggapan responden yang menyatakan efektif sebanyak 48, kemudian yang menyatakan kurang efektif sebanyak 104 dan yang menyatakan tidak efektif sebanyak 42.

Kemudian untuk mengetahui apakah efisiensi dari petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih sudah sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan administrasi adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan efektif adalah sebanyak 24 orang atau 24,74%, dan responden yang menyatakan kurang efektif adalah sebanyak 52

orang atau 53,60% dan yang menyatakan tidak efektif adalah sebanyak 21 orang atau 21,64%. Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 2 indikator yang diteliti, maka diketahui bahwa efisien penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi kurang efektif. Hal ini mengacu pada 52 atau 53,60% responden yang menyatakan kurang efektif.

V.18. Rekapitulasi tanggapan responden tentang ketentuan waktu.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Persentase (%)
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1.	Adanya kesesuaian waktu dalam proses penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan atau jadwal yang ditentukan	26	56	15	100%
2.	Adanya pemanfaatan waktu oleh petugas atau pegawai dalam menyelesaikan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi.	25	50	22	100%
3.	Adanya kedisiplinan pihak petugas atau pegawai pemerintahan dalam jam atau waktu kerja.	20	59	18	100%
Jumlah		71	165	55	100%
Rata-rata		23,66	55	18,33	97
Jumlah Rata-rata		24,39%	56,70%	18,89%	100%

Sumber: Data Olahan 2012.

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 3 indikator yang diteliti dari sub variabel tentang ketentuan waktu yang digunakan oleh petugas atau pegawai, Tanggapan responden yang menyatakan efektif sebanyak 71, kemudian yang menyatakan kurang efektif sebanyak 165 dan yang menyatakan tidak efektif sebanyak 55.

Kemudian untuk mengetahui apakah ketentuan waktu penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih sudah sesuai dengan yang diharapkan dalam pelayanan adalah dengan mengetahui jumlah rata-rata dari masing-masing jawaban responden, dan dari penjumlahan masing-masing tanggapan responden dan dibagi jumlah indikator maka diketahui bahwa tanggapan responden yang menyatakan efektif adalah sebanyak 23,66 orang atau 24,39%, dan responden yang menyatakan kurang efektif adalah sebanyak 55 orang atau 56,70% dan yang menyatakan tidak efektif adalah sebanyak 18,33 orang atau 18,89%.

Dengan demikian, berdasarkan penjumlahan dari 3 indikator yang diteliti, maka diketahui bahwa ketentuan waktu penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi kurang efektif. Hal ini mengacu pada 55 atau 56,70% responden yang menyatakan kurang efektif.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah penulis lakukan tentang Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan sebagai pelengkapanya, peneliti akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

6.1. Kesimpulan.

Adapun kesimpulan hasil penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa Efektifitas Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir **Kurang Efektif**. Hal ini terbukti dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap 4 (empat) Sub Variabel pelaksanaan tugas pemerintahan yang dilihat atau dinilai dari standar efektifitas kerja suatu pelaksanaan tugas dalam pelayanan administrasi yang diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0 6 Tahun 1995, Pada Kantor Camat Tanah Putih adalah sebagai berikut:

1. Adanya kejelasan,

kejelasan penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi baik dari segi tanggung jawabnya yang berwenang dalam memberikan pelayanan administrasi, kesesuaian persyaratan yang dipenuhi atau diberikan masyarakat dengan jenis pelayanan administrasi yang

diberikan petugas atau pegawai maupun kualitas pelayanan administrasi yang diberikan petugas atau pegawai Kantor Camat Tanah Putih kurang efektif, yaitu dapat dilihat pada (Tabel V.15.), hal ini disebabkan kurangnya tanggungjawab petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih sebagai penyelenggara yang berwenang dalam pelayanan administrasi serta kurangnya kerja sama antara masyarakat dengan petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih dalam pelayanan administrasi kemudian terjadinya ketidak lancaran mengenai waktu yang digunakan oleh pihak petugas atau pegawai menyelesaikan pekerjaan dalam pelaksanaan tugasnya.

2. Adanya keterbukaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa adanya keterbukaan penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi kurang efektif, yaitu dapat dilihat pada (Tabel V.16) hal ini menunjukkan bahwa masih adanya ketidak jujuran dari beberapa petugas atau pegawai pemerintahan tersebut mengenai masalah persyaratan yang sebenarnya atau semestinya serta prosedur atau mekanisme yang dilalui, hal tersebut sering terjadi pada masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi.

3. Efisien.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat dinyatakan bahwa tingkat efisien penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan

camat tanah putih dalam pelayanan administrasi kurang efektif, yaitu dapat dilihat pada (Tabel V.17.). terjadinya hal ini disebabkan adanya kelalaiaan penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih ketika pelaksanaan tugasnya dalam hal pemberian stempel pada surat-surat yang diurus masyarakat serta terlihat dari proses penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pihak petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih didalam pelaksanaan tugasnya belum sesuai yang diharapkan dalam peraturan.

4. Ketentuan waktu.

dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dilapangan, dapat dinyatakan bahwa ketentuan waktu penyelesaian pekerjaan dari setiap pelaksanaan tugas yang digunakan oleh petugas atau pegawai pemerintahan camat tanah putih dalam pelayanan administrasi masih kurang efektif, dapat dilihat pada (Tabel V.18.). terjadinya hal ini dikarenakan adanya beberapa fasilitas yang kurang memadai sehingga terjadinya penghambatan penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi oleh petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih ketika pelaksanaan tugasnya, kemudian kurangnya komunikasi antara petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih dengan masyarakat dalam hal penyampaian informasi apa yang membuat terjadinya penghambatan penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi oleh petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih ketika pelaksanaan tugasnya, sehingga ketentuan waktu yang berdasarkan prosedur tidak dapat berjalan dengan efektif.

6.2. Saran.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah putih tingkatkan rasa tanggung jawab mengenai penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi ketika pelaksanaan tugas agar tidak terjadi lagi saling lempar tugas antara sesama petugas atau pegawai yang memang menjadi tanggung jawab bersama sebagai pelaksana yang berwenang dalam pelayanan administrasi serta ciptakan sesuatu tindakan yang bisa membuat masyarakat bekerja sama dengan petugas atau pegawai agar berjalan dengan efektif sehingga tidak lagi terjadinya ketidak lancaran mengenai waktu yang digunakan pihak petugas atau pegawai menyelesaikan pekerjaannya dalam pelaksanaan tugasnya.
2. Supaya efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lancar atau efektif maka persyaratan dan prosedur atau mekanisme serta ketentuan-ketentuan lainnya disampaikan secara terbuka dan jujur, sehingga tidak ada keraguan kepercayaan masyarakat terhadap petugas atau pegawai pemerintahan Kantor Camat Tanah Putih.
3. Petugas atau pegawai Kantor Camat Tanah Putih mengenai penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi ketika pelaksanaan tugas, hindari terjadinya kelalaian penyelesaian pekerjaan dalam pelayanan administrasi sehingga tidak terjadinya

kesalahan, agar tetap efektif terlihat dari proses penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh pihak petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih didalam pelaksanaan tugasnya sesuai yang diharapkan dalam peraturan.

4. Agar efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi berjalan dengan efektif, petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih ketika terjadinya penghambatan mengenai ketentuan waktu, maka secepat mungkin di informasikan kepada masyarakat yang bersangkutan dalam pelayanan administrasi, untuk mencegah terjadinya kesalah pahaman masyarakat terhadap petugas atau pegawai pemerintahan Camat Tanah Putih.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Muhammad *Seni Ilmu Sumber Daya Manusia dan Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta, 1999
- FX. Soejadi, *Organisasi dan Manajemen*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta, 1997
- Hasibun, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- IndraWijaya, Adam, *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Algensindo, Bandung, 2002
- Kumorotomo, Wahyudi, *Etika Administrasi Negara*, Raja Wali Pers, Jakarta, 2003
- Kartono, Kartini, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008
- Ndraha Taliziduhu, *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Purwanto, Ngalm, *Administrasi dan supervisi Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya Ofsset, Bandung, 2005
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Makasar. 2007
- Rozali, Abdullah, *Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah secara Langsung*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005
- Siagian, Sondang P., *Kepemimpinan dan Perilaku*, Gunung agung, Jakarta, 2001
- _____, *Teori Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, 2003
- Soeprianto, Jhon, *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*, BPFH Yogyakarta, 2002
- Syafiie, Inu Kencana, *Sistem Administrasi Negara Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- Sianipar, J.R.G., *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Edisi-2, Jakarta, 1999
- Susilo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta, 2007.
- Sumarydi, I Nyoman, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Citra Utama, Jakarta, 2005

Sugiono, Prof. DR., *Metode Penelitian Administrasi*, PT. Alfabeta, Bandung, 2007

Saydam, Gauzali, BC. TT. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Djambatan, Bandung, 2000.

Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor Kpts. 39/I/1999

Wibisono Darmawan, *Manajemen Kinerja*, Erlangga, Bandung, 2006

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang N0 32 Tahun 2004, *tentang Pemerintahan Daerah*

Peraturan dan Keputusan Men Pan No 06/ Tahun 1995. *Tentang Prosedur Pelayanan Yang Baik*

Perda Kabupaten Rokan Hilir No 37 Tahun 2002 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Rokan Hilir.*